جمشیدی، گیتی؛ حیدری، غلامرضا؛ فرج پهلو، عبدالحسین (۱۳۹۵). دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مورد راهکارهای مستندسازی تجارب و دانش. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۶ (۱)، ۱۴۴-۱۲۷.

دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مورد راهکارهای مستندسازی تجارب و دانش [۱]

گیتی جمشیدی [۲]، دکتر غلامرضا حیدری [۳]، دکتر عبدالحسین فرج پهلو [۴]

تاریخ دریافت: ۹۳/۹/۲۵ تاریخ پذیرش: ۹۴/۲/۹

چکیده

هدف: *هدف از پژوهش حاضر، بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران از نظر مستندسازی تجارب و دانش و موانع موجود بر سر راه مستندسازی به‌منظور ارائه راهکارهایی برای مستندسازی تجارب و دانش در این کتابخانه‌ها است.*

روش: *روش پژوهش پیمایشی و از نوع توصیفی _ تحلیلی می‌باشد. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ای محقق ساخته است که برای ۸۸ نفر از مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ارسال شد. روایی پرسشنامه از طریق روایی محتوایی (صوری) و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ (a=۰/۸۲) سنجیده شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد) و آمار استنباطی (آزمون‌های فریدمن و تی) استفاده شد.*

یافته‌ها: *یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که وضعیت کتابخانه‌ها از نظر مستندسازی نسبتاً نامطلوب است، در حالی‌که میزان آگاهی مدیران آنها از این موضوع زیاد است. از دیدگاه مدیران بی‌انگیزگی مدیران، سلیقه‌ای بودن روش‌های مدیریتی، عدم آگاهی مدیران از نحوه و چگونگی و نیز ماهیت و چیستی مستندسازی و فرهنگ شفاهی حاکم بر جامعه به‌عنوان مهم‌ترین موانع و مشکلات مستندسازی در کتابخانه‌ها شناسایی شدند. نتایج آزمون تی‌تست نشان داد که تفاوت معناداری بین دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت درمان، بهداشت و آموزش پزشکی در مورد مستندسازی وجود ندارد.*

کلیدواژه‌ها: *مدیریت دانش، مستندسازی، تجربه، دانش، کتابخانه‌های دانشگاهی، مدیران*

---

۱. برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی با عنوان «شناسایی و تحلیل دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مورد مستندسازی تجارب و دانش به‌منظور ارائه راهکارهایی برای مستندسازی در این کتابخانه‌ها».

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)، g.jamshidi92@yahoo.com

۳. عضو هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران، g.heidari@scu.ac.ir

۴. عضو هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران، farajpahlou@scu.ac.ir

مقدمه و بیان مسأله

رقابت و تغییر مستمر محیطی، از چالش‌های سازمان‌های امروزی است، به‌گونه‌ای که بقا و رشد سازمان‌ها، اعم از کوچک و بزرگ به نحوه رویارویی آنها با این تغییرات بستگی دارد. چنانچه اندیشمندان علم مدیریت قرن ۲۱ را قرن اقتصاد دانش می‌دانند. در عصر اقتصاد مبتنی بر دانش، دارایی‌های نامشهود سازمان‌ها در مقایسه با دارایی‌های مشهودشان، عامل مهم‌تری در حفظ آنهاست. اهمیت دانش به‌عنوان یک دارایی ناملموس و باارزش برای سازمان‌های معاصر، باعث شده که سازمان‌ها به‌منظور تضمین بقا توجه ویژه‌ای به منابع فکری سازمان و تجارب کارکنان خود داشته باشند. در این میان موفق‌ترین سازمان‌ها، آنهایی هستند که از این دارایی‌های ناملموس به نحو بهتر و مفیدتری استفاده کنند و استفاده از این سرمایه‌های ناملموس و در رأس آن، دانش را در دستور کار خود قرار دهند. مدیریت این سرمایه ناملموس در دهه اخیر توجه برخی پژوهشگران را به خود جلب کرده و مبحثی به نام مدیریت دانش[1] را فراروی مدیران گشوده است.

مدیریت دانش، مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط با تولید، تدوین و انتقال دانش است. مدیریت دانش ابتکاری تازه برای تبدیل الگوی نظام اطلاعاتی از رویکرد پردازش داده‌ها و ارائه اطلاعات به رویکرد گردآوری و استفاده از دانش در سازمان‌هاست که از به‌کارگیری تخصص و مهارت انباشته در ذهن و زوایای پنهان افراد تا تبدیل آنها به منابع مکتوب و مدون را شامل می‌شود (مختاری و یمین فیروز، ۱۳۸۳).

تدوین و انتقال دانش و تجارب مدیران و کارکنان در بهبود فعالیت سازمان‌ها تأثیر دارد و مایه ایجاد دانش جدیدی در سازمان خواهد شد. از این‌رو ذخیره‌سازی، حفظ و اشاعه دانش و تجارب مدیران، نیازمند سازوکاری است که می‌توان آن را در فرایند مستندسازی[2] تجارب و دانش جستجو کرد. مستندسازی روش‌ها، فنون و آموخته‌های سازمان‌ها، راهکاری مطمئن در روشنی بخشیدن به آینده مبهم و انتقال تجارب فردی و اجتماعی به دیگران است.

در هر سازمانی هرچه اطلاعات دقیق‌تر و مستندتری در زمینه یک تصمیم یا رویداد موجود باشد، تحلیل فرایند اتخاذ تصمیم، نقاط قوت و ضعف فرایند و نیز رویدادهای تابع آن آسان‌تر خواهد بود. همچنین هر چه مستندات موجود، دقیق‌تر و روشن‌تر ثبت شده باشند، دانش ارزنده‌تر و کاربردی‌تری را می‌توان به نسل‌های بعدی منتقل کرد. بیش از یک قرن از زمان تشکیل سازمان‌های الگو گرفته از سازمان-

1. Knowledge Management
2. Documentation

های نوین غربی، در کشور ما می‌گذرد اما چه تعداد از مدیران و کارکنان فعال در سازمان‌ها افکار، دیدگاه‌ها، آموخته‌ها و اندوخته‌های تجربی و علمی خود و فرایند یادگیری خویش را در قالب یافته‌های فردی یا سازمانی مکتوب و مستند کرده‌اند؟ چه بخشی از این تجارب به نسل‌های بعدی و سایر مدیران سازمان انتقال یافته است؟

کتابخانه‌ها، به‌ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل کارکردهای خاصی که در محیط‌های آموزشی و پژوهشی دارند، با حجم انبوهی از اسناد و مدارک سروکار دارند و همچنین به‌عنوان یک سازمان با محیطی متفاوت نسبت به گذشته و نیز چالش‌هایی چون تغییر شغل و پست‌های سازمانی و بازنشستگی مدیران با تجربه روبه‌رو هستند که مواجهه و مقابله با این تغییرات و چالش‌ها، از طریق اجرای مؤثر مدیریت دانش و مستندسازی تجارب امکان‌پذیر است.

به‌کارگیری صحیح مدیریت دانش و اجرای نظام‌مند مستندسازی دانش قابلیت‌های دانش‌پروری در کتابخانه‌های دانشگاهی را افزایش می‌دهد و موجب افزایش کارایی آنها می‌شود. با توجه به قابلیت‌های بالقوه مستندسازی تجربه و دانش، به نظر می‌رسد مستندسازی یکی از مهم‌ترین ابزارها برای حل مشکلات و مسائل اشاره شد در کتابخانه‌های دانشگاهی محسوب شود و مدیران را قادر سازد که سریع‌تر و مؤثرتر به اطلاعات موردنیاز خود برای اتخاذ تصمیم دست یابند. لذا با توجه به اهمیت مستندسازی تجارب و دانش در سازمان‌ها و نیز کتابخانه‌ها، پژوهش حاضر درصدد بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی ایران از نظر مستندسازی تجارب و دانش و میزان آگاهی مدیران آنان از این امر و نیز شناسایی موانع و مشکلات موجود در این راه به‌منظور ارائه راهکارهایی جهت اجرای مستندسازی در کتابخانه‌هاست.

پیشینه پژوهش

تاریخ و پیشینه مستندسازی را شاید بتوان همزمان با پیدایش خط دانست. با پیدایش خط بشر توانست اندیشه و پیامش را بر محمل‌های مختلف همچون گل، چوب، سنگ، لوحه و مانند آن بنویسد. از زمانی‌که انسان توانست از طریق نوشتن یاد بگیرد و یاد بدهد، اطلاعات را منتقل کرد و مرحله کتابت را از این دوران می‌دانند. بنابراین از زمانی‌که انسان به موهبت سخن و قلم دست یافت، توانست تجارب و آموخته‌های خویش را بر زبان و قلم آورد. پیدایش خط موجب رواج فرهنگ مکتوب و ثبت و انتقال اندوخته‌های ذهنی افراد شد.

امروزه نیز ثبت و بازخوانی مجدد دانش سازمانی یکی از عوامل موفقیت سازمان‌های جدید است.

مدیریت دانش ابتکاری تازه است که با همه جوانب دانش که شامل خلق، کدگذاری، تسهیم و استفاده از دانش در سازمان‌ها سروکار دارد. با مطرح شدن مدیریت دانش در دو دهه پایانی قرن بیستم، شماری از سازمان‌ها با پی بردن به اهمیت حفظ و انتقال دانش سازمانی و به‌ویژه دانش و تجارب مدیران خویش به اجرای مدیریت دانش در سازمان‌ها پرداختند. مستندسازی و انتقال تجارب به‌عنوان یکی از ابزارهای مدیریت دانش باعث می‌شود که از تجارب و دانش ضمنی و عینی افراد و سازمان به نحو مؤثری بهره‌برداری شود. در این بخش به‌طور مختصر به برخی از مطالعاتی که در زمینه مستندسازی دانش صورت گرفته اشاره می‌شود.

انتینگ، هوایرن، دایجکویزن و تیلن[۱] (۱۹۹۹) در مطالعه‌ای که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که یکی از فعالیت‌های حیاتی در توسعه نظام‌های مبتنی بر دانش، فراهم‌آوری دانش است. فراهم‌آوری دانش از یک‌سو شامل استخراج دانش از منابع مختلف همچون دانش متخصصان، کتاب‌ها، نقشه‌ها و مشاهدات جهان واقعی و از سوی دیگر شامل فرایند تجزیه و تحلیل، ساختاربندی و ثبت دانش است که به‌عنوان مستندسازی دانش تعریف می‌شود. روش‌های زیادی برای استخراج دانش نهفته در تجارب وجود دارد، اما بسیاری از روش‌ها برای مستندسازی دانش موجود نیست و روش‌های موجود معمولاً تمام جنبه‌های مستندسازی را در برنمی‌گیرند یا همه انواع دانش را مستند نمی‌کنند.

بکر و گدینی[۲] (۲۰۰۵) در پژوهشی که به‌منظور بررسی زیرساخت‌های مستندسازی برای مدیریت پروژه‌های استخراج داده‌ها انجام دادند اشاره داشتند که یکی از عوامل کلیدی در استخراج و کشف بهتر دانش از پایگاه‌های داده، مدیریت مؤثر پروژه است. مستندسازی نظام‌مند دانش، تجارب، داده‌ها و نتایج ابزاری مفید برای ردیابی وضعیت کنونی پروژه‌ها است. مدلی که آنان پیشنهاد دادند چارچوبی برای مستندسازی و محیطی برای ذخیره و بازیابی اطلاعات براساس فرایند اخذ دانش از پایگاه‌های داده فراهم می‌آورد. به اعتقاد آنان مستندسازی مزیت‌هایی چون مدیریت مؤثر، برنامه‌ریزی دقیق و بهبود ارتباط بین گروه‌ها دارد. همچنین مستند کردن فرایندها همراه با همه اطلاعاتی که برای ایجاد آن استفاده می‌شود مانع از کار کردن افراد بر مسائل و مشکلات اشتباه و جلوگیری از دوباره‌کاری می‌شود.

در پژوهشی که رنزل[۳] (۲۰۰۸) انجام داد اظهار داشت که تشریک دانش برای سازمان‌ها اهمیت بسیاری دارد به گونه‌ای که آنها را قادر به توسعه مهارت‌ها و شایستگی‌ها، افزایش ارزش‌ها و حفظ

1. Enting, Huirne, Dijkhuizen and Tielen
2. Becker and Ghedini
3. Renzel

مزیت‌های رقابتی‌شان می‌سازد. از نظر وی اعتماد بین اشخاص و اعتماد در مدیریت بر اشتراک دانش تـأثیر می‌گذارد و ترس از دست دادن ارزش منحصر به فرد شخص و مستندسازی دانش نقش میانجی را بین اعتماد در مدیریت و اشتراک دانش بازی می‌کنند؛ به این ترتیب که اعتماد در مدیریت اشتراک دانش را از طریق تـأثیر منفی آن که ترس از دست دادن ارزش منحصر به فرد شخص است و از طریق تأثیر مثبت آن که مستندسازی دانش است، تسهیل می‌سازد. در پایان پیشنهاد می‌شود که مدیران به‌منظور افزایش اشتراک دانش یک جو اعتماد در سازمان به‌وجود آورند.

کالکو[1] (۲۰۰۹) در مقاله‌ای با عنوان «کیفیت مستندسازی و مدیریت مدارک: نظرسنجی از دانشگاه‌های ترکیه» به بررسی نظام مدارک و اسناد دانشگاه‌های دولتی ترکیه به‌منظور بهبود برنامه‌های مدیریت مدارک این دانشگاه پرداخت. در این پژوهش داده‌ها از طریق بررسی متون، پرسشنامه و مصاحبه گردآوری شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که فرایندهای سازمانی که در دانشگاه‌های دولتی ترکیه مربوط به اسناد هستند قادر به پاسخ به درخواست‌های اداری و قانونی نیستند که ناشی از مقررات قانونی ناکافی، نبود ساختار اداری مبتنی بر کیفیت، نظام مدیریت ناکارآمد اسناد و مدارک و وجود کارمندان بی‌صلاحیت می‌باشد.

تولایی و رشیدی[2] (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای به ارائه «چارچوب عملی برای مستندسازی تجارب و کسب دانش متخصصان سازمان‌ها» پرداختند. الگویی که آنان پیشنهاد دادند به‌طور آزمایشی به‌منظور کسب و مستندسازی تجارب و دانش ۴۵ نفر از متخصصان و مدیران صنعت نفت جمهوری اسلامی توسط مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی مورد استفاده واقع شد. الگویی پیشنهاد آنان شامل ۵ مرحله است: ۱- شناخت، ۲- آموزش، ۳- اکتساب دانش، ۴- ویرایش دانش و ۵- طراحی بانک اطلاعاتی و بسته‌بندی الکترونیکی دانش.

افی و سونیومی[3] (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «مستندات پرستاری: تجربه استفاده از مدل روند امور پرستاری در بیمارستان‌های منتخب در ایبادان، ایالات اویو نیجریه» به بررسی میزان استفاده از روند امور پرستاری برای مستندسازی مراقبت‌های پرستاری این بیمارستان‌ها پرداختند. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از سیاهه وارسی و پرسشنامه استفاده شد. ۱۵۰ نفر از پرستاران و ۱۱۵ پرونده بیماران مرخص شده از بیمارستان انتخاب شدند. یافته‌ها نشان داد که اکثر پرستاران کمبود وقت، نداشتن آگاهی و

1. Külcü
2. Tavallaee and Rashidi
3. Ofi and Sownumi

نیاز گسترده به نوشتن را موانع اصلی در مستندسازی دانستند.

رضوانیان و متولیان (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «کسب دانش مدیران ارشد؛ دستاوردها و چالش‌ها» گام‌های اجرایی در کسب دانش و مستندسازی تجارب مدیران را معرفی کردند. آنها بیان داشتند که در پروژه‌های کسب دانش و مستندسازی تجارب مدیران، پس از تشکیل یک تیم خبره آشنا به موضوعات تخصصی موردنظر و همچنین فنون کسب دانش، باید برای تدوین چارچوب‌های کسب دانش، مطالعات تطبیقی صورت پذیرد. در گام بعدی، برای ایجاد دیدگاه‌های یکسان نسبت به موضوع و آشنایی کامل ارکان پروژه، موضوع‌شناسی تخصصی صورت می‌گیرد و بالاخره تیپ‌شناسی شخصیتی برای برقراری ارتباطی مؤثر با مدیر انجام خواهد شد. پس از انجام این مراحل، برنامه برگزاری جلسات کسب دانش طراحی خواهد شد که در این برنامه‌ریزی با استفاده از دانش مراحل قبلی، نیازمندی‌های جلسات مصاحبه پیش‌بینی و مهیا می‌شود.

مردانی و نظرزاده (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای تحت عنوان «مستندسازی تجربه‌ها: ضرورتی برای خلق سازمانی دانش‌مدار در کتابخانه‌ها» به این نتیجه رسیدند که یکی از ابزارهای اساسی برای اداره دانش و تجارب کاری هر سازمانی نظیر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی، ایجاد حافظه سازمانی جهت مستندسازی سرمایه‌های فکری آن سازمان است. مستندسازی دانش و تجارب سازمانی یک روش‌شناسی برای ثبت، انتقال و ارائه تجارب است و کتابخانه‌ها مانند سایر سازمان‌های دانش‌مدار همواره باید به‌دنبال فراهم نمودن بستری برای مدیریت دانش سازمانی باشند.

انواری رستمی و شهائی (۱۳۸۸) در مقاله‌ای به «نقش مستندسازی دانش و تجربه در خلق سازمان یادگیرنده و اثربخشی مدیریت دانش» پرداختند. آنان اظهار کردند که برای مستندسازی تجارب کارکنان، مدیران و دانش سازمان لازم است که از سازوکارهای نظام‌مندی برای مستندسازی تجارب استفاده شود. سازوکاری که آنها برای مستندسازی نظام‌مند تجارب در نظر گرفتند شامل پنج مرحله: ۱- ثبت تجربه، ۲- انتقال تجربه برای ارزیابی، ۳- ارزیابی تجربه، ۴- کدگذاری و طبقه‌بندی تجربه و ۵- انتشار تجربه و ارائه پاداش به صاحبان تجربه بود.

شهسواری علویجه (۱۳۸۹) در پایان‌نامه‌ای به «سنجش نگرش مدیران و پژوهشگران پژوهشگاه صنعت نفت در مورد راهکارهای مستندسازی دانش ضمنی در فرآیند مدیریت دانش» پرداخته است. روش این پژوهش پیمایشی و از نوع توصیفی- تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۱۵ نفر از مدیران و پژوهشگران پژوهشگاه صنعت نفت بوده و به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. نتایج

پژوهش حاکی از این است که پژوهشگاه صنعت نفت از میان مؤلفه‌های مستندسازی (ثبت، ارسال، ارزیابی، مستندسازی و انتشار) در دو مؤلفه مستندسازی و انتشار، در ابعاد فرهنگ سازمان، فناوری اطلاعات و فرآیندهای سازمانی با مشکل روبه‌رو بوده است.

بیگلری (۱۳۹۰) در پایان‌نامه خود به «ارائه الگویی برای مستندسازی تجارب مدیران مدارس دولتی و خاص راهنمایی شهرستان آبادان با رویکرد مدیریت دانش» پرداخت. پژوهش وی از نوع توصیفی و با روش ترکیبی از روش پیمایشی و مصاحبه کیفی بود. هدف این پژوهش مکتوب نمودن تجارب سازنده مدیران شهرستان آبادان و بومی نمودن مدیریت مدارس و تأثیر آن بر بالا رفتن اداره مدارس این شهرستان بود. به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش محقق از دو پرسشنامه استفاده کرد که در پرسشنامه اول به تعیین اولویت‌های مستندسازی تجارب مدیران مدارس پرداخت و در پرسشنامه دوم از مدیران خواسته شد که در خصوص محورهای داده شده (موضوعاتی که در پرسشنامه اول بیشترین امتیاز را کسب کرده بودند) به ثبت تجارب خود بپردازند. نتایج حاصل از پرسشنامه اول نشان داد که معلمان و دبیران زیر مؤلفه‌های مربوط به معلمان، اداره مدرسه، دانش آموزان، ارتباط با والدین، برنامه‌ریزی درسی آموزشی و ارتباط با جامعه را به ترتیب در اولویت کاری مدیران مدارس برای مستندسازی تجارب قرار دادند.

بررسی‌ها حاکی از این است که مستندسازی دانش، موضوعی است که بیشتر در سازمان‌های خصوصی انجام می‌گیرد و در مورد مستندسازی دانش در سازمان‌های دولتی به‌خصوص نهادهای دولتی و آموزشی مطالعات کم‌تری صورت گرفته است. به نظر می‌رسد سازمان‌هایی که در آنها این امر صورت می‌گیرد جزء شرکت‌های تجاری موفقی هستند که حجم عظیمی از دانش در آنها نهفته است و سعی می‌کنند به نحوی دانش سازمانی خود را ذخیره و نگهداری کنند. نکته‌ای که در این میان به چشم می‌خورد نبود مطالعات و پژوهش‌هایی است که در عمل و نظر به ابعاد مستندسازی پرداخته باشند. همچنین آنچه‌که در مورد مستندسازی مورد بی‌توجهی قرار گرفته، نبود چارچوبی نظام‌مند برای مستندسازی است به گونه‌ای که معمولاً سازمان‌هایی هم که به مستندسازی پرداخته‌اند، همه انواع دانش را مستند نمی‌کنند. از نقش مهمی که مستندسازی در سازمان‌ها دارد چنین برمی‌آید که مستندسازی رکنی ضروری به‌منظور بقای هر سازمان است. این در حالی است که مشاهده می‌شود اکثر سازمان‌ها به‌خصوص سازمان‌های غیردولتی و مراکز آموزشی و پژوهشی به این امر توجه چندانی نداشته‌اند. با بررسی متون دیده می‌شود که تاکنون مطالعه‌ای در این مورد در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی انجام نگرفته است. لذا کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی هم به‌عنوان سازمان‌هایی دانش‌مدار جا دارد توجه ویژه‌ای به مستندسازی دانش داشته باشند. در

این بین به نظر می‌رسد که یکی از اولین اقداماتی که باید صورت بگیرد مطالعه وضعیت و چگونگی شرایط فعلی کتابخانه‌ها از نظر مستندسازی و به‌خصوص از نظر آماده بودن یا نبودن زیرساخت‌ها و نیز بررسی موانع موجود بر سر راه مستندسازی است که همگی ضرورت انجام این پژوهش را تبیین می‌کند.

اهداف و سؤالات پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از نظر مستندسازی تجارب و دانش و میزان آگاهی مدیران این کتابخانه‌ها از مزایای این امر و نیز شناسایی موانع و مشکلات موجود بر سر راه مستندسازی تجارب و دانش جهت ارائه راهکارهایی بدین منظور در این کتابخانه‌ها است. برای رسیدن به این هدف سؤالات زیر دنبال می‌گردد:

۱- از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران وضعیت موجود این کتابخانه‌های از نظر مستندسازی تجارب و دانش چگونه است؟

۲- میزان آگاهی مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران از مزایای مستندسازی تجارب و دانش به چه میزان است؟

۳- از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران مهم‌ترین موانع و مشکلات بر سر راه مستندسازی تجارب و دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی کدام‌اند؟

۴- آیا بین دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در مورد مستندسازی تجارب و دانش تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی و از نوع توصیفی- تحلیلی است. جامعه آماری موردنظر مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و دانشگاه‌های وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی هستند. به‌منظور شناسایی دانشگاه‌های دولتی ایران به وب‌سایت‌های هر دو وزارت و فهرست اسامی دانشگاه‌های تحت پوشش آنها مراجعه شد. همچنین از کتاب «گزارش ملی آموزش عالی، تحقیقات و فناوری سال ۱۳۸۷» استفاده شد (مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، ۱۳۸۸، ص ۲۷۹-۲۸۱). بدین ترتیب ۱۱۷ دانشگاه و به‌تبع آن ۱۱۷ کتابخانه مرکزی دانشگاهی شناسایی شد که از این تعداد، ۷۴ کتابخانه تحت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و ۴۳

کتابخانه تحت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قرار دارند. با استفاده از جدول کرجسی مورگان نمونه ۸۸ نفری جهت پاسخگویی به پرسشنامه انتخاب شدند. در نهایت از این تعداد پرسشنامه ارسال شده، تعداد ۶۴ مورد (۷۲/۷۲ درصد) بازگشت داده شد.

برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای محقق ساخته براساس چند پرسشنامه آماده و مرور ادبیات پژوهش استفاده شد. پرسشنامه اولیه جهت تعیین روایی محتوایی (صوری) بین متخصصان توزیع و پس از انجام اصلاحات لازم و تغییرات پیشنهاد شده توسط متخصصان، نسخه نهایی پرسشنامه تدوین گردید. برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز تعداد ۳۰ نسخه از پرسشنامه توسط جامعه مورد بررسی تکمیل شد که از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۲ به‌دست آمد. پس از محاسبه پایایی، پرسشنامه از طریق پست الکترونیکی به ایمیل مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی فرستاده شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار)، آمار استنباطی (آزمون‌های فریدمن[1]، کولموگروف - اسمیرنف[2] به‌منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها، لِون[3] به‌منظور بررسی یکسان بودن واریانس گروه‌ها و تی گروه‌های مستقل[4] برای مقایسه دانشگاه‌های دو وزارت) استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از نظر مستندسازی

به‌منظور بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌ها از نظر مستندسازی سؤالی تحت عنوان (آیا واحد یا واحدهای خاصی در کتابخانه اقدام به ثبت و جمع‌آوری ایده‌ها و تجارب مدیران می‌کند؟) پرسیده شد. جدول ۱ درصد پاسخ به این سؤال را نشان می‌دهد.

جدول ۱. فراوانی و درصد فراوانی دیدگاه مدیران در رابطه با وجود واحد مستندسازی در کتابخانه‌ها

واحد	فراوانی	درصد فراوانی
بلی	۳	۴/۷
خیر	۶۱	۹۵/۳
جمع کل	۶۴	۱۰۰

1. Friedman Test
2. Kolmogorov-Smirnov
3. Leven Test
4. Independent-Sample T Test

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ۹۵/۳ درصد کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران اظهار داشته‌اند که واحد یا واحدهای خاصی در کتابخانه به‌منظور ثبت و جمع‌آوری ایده‌ها و تجارب مدیران وجود ندارد. ۳ کتابخانه‌ای (۴/۷ درصد) که ادعا داشتند که دارای واحد یا واحدهایی خاص بدین منظور هستند، به دفتر کتابخانه، دفتر راهبردی معاونت اداری و مالی، دفتر برنامه‌ریزی و بودجه و دفتر ارتباط با صنعت واقع در معاونت پژوهشی دانشگاه اشاره داشتند.

برای سنجش میزان نگرش مدیران در مورد وضعیت موجود کتابخانه‌ها از نظر مستندسازی از ۷ ماده استفاده شده است. بر این اساس، میزان نگرش مدیران بر مبنای دامنه امتیاز و دسته‌بندی نمرات آنان به چهار سطح با فواصل برابر تقسیم شد (نامساعد، نسبتاً نامساعد، نسبتاً مساعد و مساعد). جدول ۲ نگرش مدیران در مورد وضعیت فعلی کتابخانه‌ها از نظر مستندسازی و جدول ۳ توزیع فراوانی مدیران را برحسب طبقه‌بندی موردنظر نشان می‌دهد.

جدول ۲. آمار توصیفی پاسخ‌های مربوط به دیدگاه مدیران در رابطه با وضعیت موجود کتابخانه‌ها

وضعیت موجود		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میانگین	انحراف معیار
میزان استفاده از مستندات نتایج پروژه‌ها، فرایندها و فعالیت‌های انجام شده در کتابخانه	فراوانی	۴	۱۷	۲۱	۱۳	۹	۲/۹۰	۱/۱۳
	درصد	۶/۲	۲۶/۶	۳۲/۸	۲۰/۳	۱/۱۴		
میزان اهمیت مستندسازی تجارب و دانش در سیستم کاری موجود	فراوانی	۳	۲۷	۲۳	۸	۳	۳/۲۹	۰/۹۲
	درصد	۴/۷	۴۲/۲	۳۵/۹	۱۲/۵	۴/۷		
میزان وجود سیستم تشویق برای ثبت تجارب	فراوانی	۲	۶	۸	۲۲	۲۶	۲	۱/۰۹
	درصد	۳/۱	۹/۴	۱۲/۵	۳۴/۴	۴۰/۶		
میزان آمادگی افراد در ثبت تجارب برای انتقال به دیگران	فراوانی	۲۸	۳۲	۴	–	–	۴/۳۷	۰/۶۰
	درصد	۴۳/۸	۵۰	۶/۲	–	–		
میزان ارائه آموزش لازم برای مستندسازی تجارب و دانش	فراوانی	–	۹	۱۹	۱۱	۲۵	۲/۱۸	۱/۱۱
	درصد	–	۱۴/۱	۲۹/۱۷	۱۷/۲	۳۹/۱		
میزان فراهم بودن محیط کتابخانه برای انتقال تجارب	فراوانی	۷	۱۸	۲۳	۱۴	۲	۳/۲۱	۱/۰۱
	درصد	۱۰/۹	۲۸/۱	۳۵/۹	۲۱/۹	۳/۱		
میزان تمایل به اشتراک‌گذاری ایده‌ها و تجارب در بین کارکنان	فراوانی	۸	۱۹	۲۳	۱۰	۴	۳/۲۶	۱/۰۷
	درصد	۱۲/۵	۲۹/۷	۳۵/۹	۱۵/۶	۶/۲		
میانگین							۳/۰۳	۰/۹۹

برای تعیین سطح میانگین‌های به‌دست آمده به این صورت عمل شد: محدوده میانگین ۱ تا ۲/۳۳ بیانگر وضعیت «ضعیف»، محدوده میانگین ۲/۳۴ تا ۳/۶۷ بیانگر وضعیت «متوسط» و محدوده میانگین ۳/۶۸ تا ۵ بیانگر وضعیت «زیاد یا خوب».

میانگین‌های به‌دست آمده از ماده‌های مربوط به وضعیت کنونی کتابخانه‌ها از نظر مستندسازی نشان می‌دهد که در کتابخانه‌ها از مستندات پروژه‌ها، فرایندها و فعالیت‌های انجام شده به‌منظور انجام کارها اغلب به میزان متوسطی استفاده می‌شود و در نظام کاری موجود مستندسازی تجارب و دانش اهمیت تقریباً زیادی دارد. میانگین ۴/۳۷ گویای این است که در صورت فراهم بودن زمینه لازم، مدیران آمادگی نسبتاً زیادی دارند که تجارب خود را به‌منظور انتقال به دیگران ثبت کنند. همچنین میزان تمایل به اشتراک‌گذاری ایده‌ها و تجارب در بین کارکنان کتابخانه در حد متوسط است. این در حالی است که از طرف سازمان سیستم تشویق برای ثبت تجارب به میزان خیلی کم وجود دارد (میانگین ۲) و میانگین ۲/۱۸ گویای این است که افراد خیلی کم آموزش لازم برای مستندسازی تجارب و دانش را دیده‌اند.

جدول ۳. طبقه‌بندی دیدگاه مدیران در مورد وضعیت موجود کتابخانه‌ها از نظر مستندسازی (n= ۶۴)

دسته‌بندی داده‌ها	سطح	فراوانی	درصد فراوانی
۱۴-۷	نامساعد	۴	۶/۲
۲۱-۱۴/۱	نسبتاً نامساعد	۳۳	۵۱/۶
۲۸-۲۱/۱	نسبتاً مساعد	۲۲	۳۴/۴
۳۵-۲۸/۱	مساعد	۵	۷/۸

یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که وضعیت موجود در اغلب کتابخانه‌ها از نظر مستندسازی در سطح نسبتاً نامساعدی (۵۱/۶ درصد) است. این در حالی است که فقط ۵ نفر (۷/۸ درصد) وضعیت مستندسازی را در کتابخانه‌ها مساعد ارزیابی کرده‌اند.

بررسی میزان آگاهی مدیران از مزایای مستندسازی

برای سنجش میزان آگاهی مدیران از ۷ ماده استفاده شد. بر این اساس، میزان آگاهی مدیران بر مبنای دامنه امتیاز و دسته‌بندی نمرات آنان به سه سطح با فواصل برابر تقسیم شد (کم، متوسط و زیاد). جدول ۴ میزان آگاهی و جدول ۵ توزیع فراوانی مدیران را برحسب طبقه‌بندی موردنظر نشان می‌دهد.

جدول ۴. آمار توصیفی پاسخ‌های مربوط به میزان آگاهی مدیران کتابخانه‌ها از مزایای مستندسازی

آگاهی از مزایای مستندسازی		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میانگین	انحراف معیار
میزان آگاهی از ارزش مستندسازی تجارب	فراوانی	۱۵	۳۷	۱۰	۲	–	۴/۰۱	۰/۷۲
	درصد	۲۳/۴	۵۷/۸	۱۵/۶	۳/۱	–		
اعتقاد به مستندسازی ایده‌ها و تجارب در پیشبرد اهداف کتابخانه	فراوانی	۴۱	۲۳	–	–	–	۴/۶۴	۰/۴۸
	درصد	۶۴/۱	۳۵/۹	–	–	–		
اعتقاد به مستندسازی تجارب در ارتقاء موقعیت شغلی	فراوانی	۲۲	۲۵	۶	۲	۷	۳/۵۸	۱/۲۴
	درصد	۳۴/۴	۳۹/۱	۹/۴	۳/۱	۱۰/۹		
اعتقاد به ثبت دقیق و پایدار تجارب در بهبود خدمات کتابخانه	فراوانی	۱۷	۳۷	۸	۲	–	۴/۰۷	۰/۷۱
	درصد	۲۶/۶	۵۷/۸	۱۲/۵	۳/۱	–		
اعتقاد به مستندسازی تجارب و دانش در توسعه فرهنگ مکتوب	فراوانی	۱۶	۳۶	۱۲	–	–	۴/۰۶	۰/۶۶
	درصد	۲۵	۵۶/۲	۱۸/۸	–	–		
آگاهی از مستندسازی در صرفه‌جویی زمان و جلوگیری از تکرار	فراوانی	۳۵	۲۳	۴	۲	–	۴/۴۲	۰/۷۵
	درصد	۵۴/۷	۳۵/۹	۶/۲	۳/۱	–		
اعتقاد به مستندسازی در غلبه بر ترس از نوشتن	فراوانی	۲۲	۳۲	۱۰	–	–	۴/۱۸	۰/۶۸
	درصد	۳۴/۴	۵۰	۱۵/۶	–	–		
میانگین							۴/۱۳	۰/۷۴

میانگین به‌دست آمده از ماده‌های مربوط به آگاهی مدیران کتابخانه‌ها از مزایای مستندسازی تجارب و دانش نشان می‌دهد که بیشتر مدیران به ارزش مستندسازی تجارب و دانش واقف هستند. به اعتقاد بیشتر آنها مستندسازی و ثبت دقیق و پایدار تجارب و تصمیم‌گیری‌ها در پیشبرد اهداف کتابخانه و بهبود خدمات آن مؤثر خواهد بود. همچنین مستندسازی موجب توسعه فرهنگ مکتوب و رواج مستندسازی به‌عنوان یک وظیفه فردی، صرفه‌جویی در زمان و جلوگیری از دوباره‌کاری و تکرار آزمون‌های پیشین و گاهی مخرب در کتابخانه و نیز غلبه بر ترس از نوشتن و تقویت مهارت‌های نگارشی در مدیران و کارکنان می‌شود. این در حالی است که از نظر اغلب مدیران، مستندسازی تجارب و دانش به ارتقاء موقعیت شغلی خود و کارکنان نسبت به دیگر مزایای اشاره شده در بالا، کم‌تر کمک می‌کند (میانگین ۳/۵۸).

یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که میزان آگاهی مدیران از مزایای مستندسازی در سطح زیاد

(۹۰/۶ درصد) است.

جدول ۵. طبقه‌بندی میزان آگاهی مدیران کتابخانه‌ها از مزایای مستندسازی (n= ۶۴)

دسته‌بندی داده‌ها	سطح	فراوانی	درصد فراوانی
۷-۱۶/۳۲	کم	–	–
۱۶/۳۳-۲۵/۶۵	متوسط	۶	۹/۴
۲۵/۶۶-۳۵	زیاد	۵۸	۹۰/۶

یافته‌های فوق نشان می‌دهد که میزان آگاهی مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از مزایای مستندسازی در سطح زیاد است به گونه‌ای که در دسته‌بندی نمرات افراد، ۹۰/۶ درصد در سطح زیاد و ۹/۴ درصد در سطح متوسط قرار گرفته‌اند.

موانع و مشکلات مستندسازی

برای تعیین اولویت‌بندی ماده‌های مربوط به موانع و مشکلات مستندسازی از نظر شرکت‌کنندگان از آزمون غیرپارامتریک فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون فریدمن در پایین جداول نشان داده شده است، که به ترتیب مقدار آماره خی دو[1]، درجه آزادی[2] و سطح معناداری[3] را ارائه می‌دهد.

با توجه به اینکه میزان سطح معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است، فرض H_0 رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه‌ها پذیرفته نمی‌شود. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان برای ماده‌های موانع و مشکلات مستندسازی، رتبه‌بندی را در نظر گرفت و نمی‌توان اهمیت آنها را در مستندسازی یکسان فرض نمود. به‌عبارت دیگر، میانگین رتبه‌های ماده‌های مربوط به موانع و مشکلات مستندسازی از نظر پاسخگویان یکسان نیستند.

جدول ۶ نتایج تعیین رتبه‌های هر یک از موانع و مشکلات مستندسازی را براساس آزمون فریدمن نشان می‌دهد.

جدول ۶. رتبه‌بندی موانع و مشکلات مستندسازی تجارب و دانش

درجه اهمیت	موانع و مشکلات مستندسازی تجارب و دانش	میانگین رتبه
۱	بی‌انگیزگی مدیران نسبت به امر مستندسازی	۱۰/۷۱
۲	سلیقه‌ای بودن روش‌های مدیریتی	۱۰/۷۰
۳	عدم آگاهی مدیران از نحوه و چگونگی امر مستندسازی	۹/۹۱

1. Chi-Square
2. df
3. Sig

۴	عدم شناخت کافی مدیران از ماهیت و چیستی امر مستندسازی	۹/۴۵
۵	وجود فرهنگ شفاهی حاکم بر جامعه	۹/۳۷
۶	وجود بوروکراسی شدید اداری و سیستم سنتی و بسته	۸/۹۵
۷	عدم نظارت و کنترل اصولی بر عملکرد مدیران	۸/۹۵
۸	عدم وجود دیدگاهی اثربخش و کارا به آینده امر مستندسازی	۸/۸۹
۹	عدم آشنایی با مدیریت نوین	۸/۵۳
۱۰	عدم توانایی در مکتوب نمودن تجارب و دانش درونی خود	۸/۱۴
۱۱	عدم همکاری مدیران باسابقه در امر مستندسازی	۷/۹۵
۱۲	عدم وجود سیستم اتوماسیون جهت انتقال تجارب	۷/۸۴
۱۳	جابه‌جایی سریع مدیران	۷/۷۳
۱۴	عدم ثبات قوانین کاری مرتبط با مدیران	۷/۳۶
۱۵	عدم وجود زمان کافی برای مستندسازی	۶/۲۷
۱۶	بازنشستگی پیش از موعد مدیران و خروج نابهنگام آنان از سیستم	۵/۲۷

x^2= ۱۱۸/۵۰ df=۱۵ sig= ۰/۰۰۰

نکته‌ای که می‌توان از یافته‌های این پژوهش دریافت این است که مستندسازی تجارب و دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران با مشکلات فراوانی روبه‌رو است و تا این مشکلات برطرف نشود امکان مستندسازی نظام‌مند امکان‌پذیر نخواهد بود. مدیران امروز باید راه تحول را پیش گیرند و تلاش کنند تا کتابخانه‌ها به وضعیت مطلوب حرکت کند و با رفع این موانع، چالش‌های مستندسازی را رفع کرده و از طریق راهکارهایی فرصت بیشتری را برای پیاده‌سازی نظام مستندسازی در کتابخانه‌ها به‌وجود آورد.

مقایسه دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت از لحاظ مستندسازی

به‌منظور بررسی معناداری تفاوت بین دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت در مورد مستندسازی تجارب و دانش از آزمون تی برای گروه‌های مستقل استفاده شد.

لازم به ذکر است به‌منظور استفاده از آزمون‌های پارامتریک رعایت پیش فرض‌های زیربنایی لازم است. مفروضه زیربنایی آزمون t بر این استوار است که داده‌های متغیر از جامعه‌ای با توزیع نرمال و

واریانس مساوی استخراج شده‌اند. بنابراین بدین منظور از آزمون کولموگروف-اسمیرنف و لون استفاده شد.

نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنف نشان داد که چون مقدار سطح معناداری در کل متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ است، می‌توان به نرمال بودن توزیع داده‌ها در بین مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت حکم کرد. یعنی بین توزیع فراوانی‌های مشاهده شده و توزیع نرمال تفاوت معناداری وجود ندارد و توزیع جامعه نرمال است. همچنین نتایج آزمون لون یکسان بودن واریانس در مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت را نشان داد.

جدول ۷ نتایج آزمون t مستقل مربوط به مقایسه دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت در مورد مستندسازی تجارب و دانش را نشان می‌دهد.

جدول ۷. نتایج آزمون t مستقل مربوط به مقایسه مدیران کتابخانه‌های مرکزی

متغیر	گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	t	سطح معناداری
وضعیت	علوم	۴۱	۲۱/۱۵	۴/۰۶	۶۲	-۰/۲۵۴	۰/۸
	بهداشت	۲۳	۲۱/۴۳	۴/۶۴			
آگاهی	علوم	۴۱	۲۹/۳۵	۳/۶۹	۶۱/۹۱۴	۰/۳۷۴	۰/۷۱
	بهداشت	۲۳	۲۹/۰۸	۲/۱۳			
موانع	علوم	۴۱	۶۱/۵۵	۹/۵۲	۶۲	۰/۲۴۳	۰/۸۰۹
	بهداشت	۲۳	۶۰/۹۶	۸/۸۷			

نتایج به‌دست آمده حاصل از تجزیه و تحلیل آزمون تی نشان می‌دهد که بین دیدگاه‌های مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت از نظر متغیرهای «آگاهی»، «وضعیت» و «راهکارها» هیچ‌گونه تفاوت معناداری وجود ندارد. هرچند میانگین «وضعیت» در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت بهداشت بالاتر از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و میانگین «آگاهی» در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بالاتر از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت بهداشت است.

نتیجه

بی‌شک بخش زیادی از دانش کتابخانه‌ها تجارب کاری مدیران و کارکنان آن است که طی سالیان متمادی فعالیت و خدمت حاصل شده است. این تجارب حین فعالیت‌های کاری افراد شکل می‌گیرد و با مرور زمان کامل‌تر می‌شود. ثبت و نگهداری این تجارب، اعم از تجربه موفقیت‌آمیز یا تجربه شکست جهت به‌کارگیری در فعالیت‌های آینده کتابخانه‌ها ضروری است. مستندسازی تجارب و دانش در کتابخانه‌ها فرایندی است که طی آن با دیدگاهی جامع، به ثبت و ضبط و توزیع تجارب، وقایع و تصمیمات مهم کتابخانه پرداخته می‌شود، به‌گونه‌ای که دیگران با مراجعه به مستندی که تهیه شده است، به ابعاد گوناگون تجربه و فرایند تحقق آن پی ببرند. این پژوهش، با هدف بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از نظر مستندسازی و میزان آگاهی مدیران آنان از این موضوع و شناسایی موانع و مشکلات مستندسازی به‌منظور انجام مستندسازی و استقرار نظام مستندسازی در کتابخانه‌های دانشگاهی انجام شد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد هرچند در برخی دانشگاه‌ها ممکن است دفاتری به‌منظور مستندسازی وجود داشته باشد اما تقریباً تمام کتابخانه‌ها دارای واحد خاصی برای مستندسازی نیستند. این امر ایجاد واحدی به‌منظور مستندسازی را برای کتابخانه‌ها آشکار می‌کند. بنابراین مدیریت سازمان باید به‌منظور اجرای مستندسازی و انجام امور مربوط به آن، واحد خاصی را برای هماهنگی امور مربوط به مستندسازی در نظر بگیرد. این نتیجه با یافته‌های پژوهش مردانی و نظرزاده (۱۳۸۸) که اظهار داشتند که کتابخانه‌ها مانند سایر سازمان‌های دانش‌مدار همواره باید به‌دنبال فراهم نمودن بستری برای مدیریت دانش سازمانی باشند همسو می‌باشد. چراکه قدم اجرایی اول در شروع کار مستندسازی می‌تواند اختصاص یک واحد خاص برای مستندسازی باشد. همچنین با توجه به یافته‌های به‌دست آمده می‌توان گفت که در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از نظر نگرش و دانش نسبت به مستندسازی دیدگاه‌های خوبی وجود دارد اما در عمل هنوز اقدامی برای مستندسازی نظام‌مند در این مراکز صورت نگرفته است. دلیل این امر می‌تواند فضای کتابخانه باشد. کتابخانه‌های دانشگاهی سازمان‌های غیرانتفاعی وابسته به سازمان مادر هستند.

پیاده‌سازی مدیریت دانش نه‌تنها برای شرکت‌ها و سازمان‌های بزرگ و انتفاعی اهمیت دارد، بلکه برای سازمان‌های غیرانتفاعی همچون دانشگاه‌ها مهم و ضروری است. دانشگاه‌ها به‌عنوان سازمان‌های دانش‌مدار باید در استقرار نظام مدیریت دانش در نقش سازمان‌های پیشرو ظاهر شوند و جایگاه مدیریت دانش در این نظام‌های آموزشی شناخته شود. این در حالی است که مدیریت دانش در دانشگاه‌های ایران هنوز به‌طور کامل عملیاتی نشده است. بنابراین، به دور از انتظار نیست که وقتی دانشگاه‌ها از نظر مدیریت

دانش در مراحل ابتدایی هستند، دانشگاه‌ها و به‌تبع آن کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر مستندسازی در وضعیت مناسبی نباشند.

همان‌طور که قبلاً نیز اشاره شد، مستندسازی فواید و مزایای زیادی برای فرد و سازمان دارد، اما واقعیتی که بایستی پذیرفته شود این است که مستندسازی موضوعی است که چندان شناخته نشده است. بنابراین افراد و سازمان‌ها با ماهیت و فلسفه مستندسازی و چگونگی اجرای آن آشنایی زیادی ندارند. همین مشکلات باعث شده که کتابخانه‌ها مانند دیگر سازمان‌ها تمایلی برای مستندسازی تجارب و دانش خود نداشته باشند؛ به گونه‌ای که می‌بینیم این موانع و مشکلات در رتبه‌های سوم و چهارم قرار دارند. افی و سونیومی (۲۰۱۲) نیز وقت‌گیر بودن مستندسازی، نداشتن آگاهی و نیاز گسترده به نوشتن را موانع اساسی در مستندسازی تجارب و دانش در میان پرستاران می‌دانند. همچنین نتایج حاکی از این است که یکی از موانع مستندسازی دانش، فرهنگ شفاهی حاکم بر جامعه است. معمولاً افراد کم‌تر میل به نوشتن و بیشتر تمایل به بیان شفاهی موضوعات و پدیده‌ها دارند و کم‌تر وقایع، رخدادها و آموخته‌های خود را ثبت می‌کنند. به همین دلیل است که افراد قدرت نوشتاری پایینی دارند و توانایی نمایش دانش‌های خود به‌خصوص تجارب را ندارند. در فرهنگ شفاهی اندوخته‌های ذهنی افراد به‌صورت نانوشته انتقال می‌یابد. با پیدایش خط فرهنگ مکتوب به‌وجود آمد که این امر باعث شد دانش و تجارب به‌صورت نوشتار درآید. اما متأسفانه هنوز این فرهنگ در کشور ما در بین افراد همه‌گیر نشده است. مستندسازی و مکتوب کردن راهی برای غلبه بر فرهنگ شفاهی است.

از جمع‌بندی مطالب فوق می‌توان به این نتیجه رسید که موانع و مشکلات مستندسازی در کتابخانه‌ها را می‌توان به چند دسته تقسیم کرد: ۱- مسائل نگرشی، ۲- مسائل دانشی، ۳- مسائل مهارتی و رفتاری، ۴- مسائل فرهنگی، ۵- مسائل فناوری، و ۵- مسائل سازمانی. هرکدام از موانع و مشکلات ذکر شده در جدول ۶ در یکی از این پنج دسته قرار می‌گیرند. نکته قابل‌توجهی که می‌توان به آن پی برد این است که وجود این مسائل در مستندسازی یعنی فراهم نبودن زیرساخت‌های لازم برای مستندسازی است. بنابراین در توضیح این نکته می‌توان گفت که از مهم‌ترین دلایل عدم مستندسازی در کتابخانه‌ها، نبود شرایط و زیرساخت‌های لازم و نیز نظامی کارآمد به‌منظور مستندسازی هدفمند است. بنابراین لازم است در کتابخانه‌ها نظامی بدین منظور وجود داشته باشد. همچنین با آموزش شیوه‌ها و ابزارهای مدیریت دانشی، کارکنان را در ارائه و ثبت دانش توانمند کرد و برای این امر برنامه‌های مستمری در نظر گرفت. به‌علاوه در حوزه بهبود فرهنگ بازگویی و ثبت دانش، قوانین حمایتی و انگیزاننده را در کتابخانه تدوین کرد.

کتابنامه

انواری رستمی، علی‌اصغر؛ شهائی، بهنام (۱۳۸۸). مدیریت دانش و سازمان یادگیرنده: تحلیلی بر نقش مستندسازی دانش و تجربه. *مدیریت فناوری اطلاعات، ۱* (۲)، ۳–۱۸.

بیگلری، فروغ (۱۳۹۰). *ارائه الگویی برای مستندسازی تجارب مدیران مدارس دولتی و خاص راهنمایی شهرستان آبادان با رویکرد مدیریت دانش*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز.

رضوانیان، اویس ؛ متولیان، علیرضا (۱۳۸۵). *کسب دانش مدیران از دیدگاه مدیران ارشد؛ دستاوردها و چالش‌ها مطالعه موردی صنعت پتروشیمی ایران*. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و توسعه، تهران، ۲۴–۲۵ دی‌ماه، ۱–۱۱.

شهسواری علویجه، مریم (۱۳۸۹). *سنجش نگرش مدیران و پژوهشگران پژوهشگاه صنعت نفت در مورد راهکارهای مستندسازی دانش ضمنی در فرآیند مدیریت دانش*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهرا، تهران.

مختاری، حیدر؛ یمین فیروز، موسی (۱۳۸۳). از داده تا دانش و از مدیریت داده تا مدیریت دانش؛ مروری بر متون. *فصلنامه کتاب، ۱۵* (۳)، ۳–۲۳.

مردانی، امیرحسین؛ نظرزاده، محسن (۱۳۸۸). *مستندسازی تجربه‌ها: ضرورتی برای خلق سازمانی دانش‌مدار در کتابخانه‌ها. مجموعه مقالات همایش مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم کنش‌ها*. تهران: کتابدار: ۴۹۴–۵۰۳.

مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی (۱۳۸۸). گزارش ملی آموزش عالی، تحقیقات و فناوری سال ۱۳۸۷. قابل‌دسترس در:

http://www.irphe.ir/FA/National%20Report/1387/Gozaresh%20_Meli_1387.pdf

Becker, K., & Ghedini, C. (2005). A documentation infrastructure for the management of data mining projects. *Information and Software Technology*, *47*(2), 95-111.

Enting, J., Huirne, R. B. M., Dijkhuizen, A. A., & Tielen, M. J. M. (1999). A knowledge documentation methodology for knowledge-based system development: an example in animal health management. *Computers and Electronics in Agriculture*, *22*(2), 117-129.

Külcü, Ö (2009). Quality documentation and records management: a survey of Turkish universities. *Aslib Proceedings*, *61*(5), 459 – 473.

Ofi, B., & Sowunmi, O. (2012). Nursing documentation: Experience of the use of the nursing process model in selected hospitals in Ibadan, Oyo State, Nigeria. *International Journal of Nursing Practice*, *18*(4), 354-362.

Renzel, B. (2008). Trust in management and knowledge sharing: the mediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega*, *36*(2), 206-220.

Tavallaee, R., & Rashidi, M. M. (2011). A Practical Framework for Documentation of Experience and Knowledge Acquisition of Experts in Organizations. International Proceedings of Economics Development & Research, IACSIT Press, Kuala Lumpur, Malaysia. *1*,133-37.